横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市市沢地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターＬＬＰ

平成24年12月5日

目次

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。
協定書等で定めるとおり（標準的な水準）の管理運営については記載していません。

	指定管理者　記述（400字以内）	評価機関　記述（400字以内）
Ⅰ．地域及び地域住民との連携	1. 地区センターの広報,PRおよび地域との交流、情報 収集および地域のご要望を把握するため市沢地区連合町内会に非会員として出席させていただいている。地区センターで開催する行事へのご協 力依頼、イベント開催や採用募集の周知ど、定例会等でお願いをさせていただいている。 2. 毎年秋恒例の地区センターまつりでは、市沢、左近山小高の各町内会の皆様の援助とご協力により餅つきや出店等をしていただき、地元のおまつりとして共に参加していただいている。 3. 町内会、近隣学校などが主催する式典や行事には積極的に参加、出席させていただいている。また本年4月に実施した開館10周年記念行事では地域の皆様をお招きした。開催にあたり地元の和太鼓サークル等の演奏や横浜市消防局のご協力により盛大な記念行事を執り行うことができた。	・連合町内会を始め、町内会、学校の行事に参加して、地域との密接な関係を図り、運営やイベントの協力を得ている。立地から来る諸問題の解決には警察、消防署、区役所等行政の支援が必要なので積極的に連携と情報を求めている。さらに近隣のセンター施設とも連携して利用者のエリア拡張を試行している。優れた選書の工夫や飲食物の提供は、「遠くて不便だか、あそこには行きたい」と思わせるための当センターの特色を強めるものなので、より一層の情報発信をお願いする。　・ 委員会や利用者会議を通して、当センターの抱える課題や要改善点は抽出されたうえで対応されているが、一方で当センターの利点や長所も特定して、強みを一層活かした運営も促進することが望まれる。
Ⅱ．利用者サービスの向上	1. 団体利用者に対しては年1回利用者会議を開催してご意見や要望を聞いて運営に反映させている。これ以外でも利用時に出たご指摘、ご不満、ご要望などを収集して個々に問題解決を図っている。 2. 年1回、利用者全体を対象のアンケート調査を行なって、ご意見やご要望を収集している。 3. ロビーにお客様の声を収集するご意見箱を設置して、個別に問題点を把握し改善を図っている。	・立地が悪く、存在が分かりにくい場所にあり、バス停も近くないため、集客に問題がある。地区センター側で、一層詳しい案内図や携帯のQRコードを印刷する一方、市でも案内看板の設置をお願いしたい。 ・利用率が最も高い体育室の利用では、一部の利用者のアンフェアーな申し込みが発生している。利用要綱を見直す予定であるが、利用者にとっての公平性がよりいきわたるような運営をお願いする。 ・和室と調理室の利用率が低い。和室に関しては正座が苦痛な利用者が多いので、椅子席で利用できるように工夫している。 ・自主事業では地域のニーズをくみ取るとともに、世代間の「心のつながり」を捉える事業が考えられる。その面で、いろいろな料理番組の自主事業には親子間や年齢層のつながりの可能性があるし、会話教室は老若問わずに学べるチャンスと考えられる。
Ⅲ．施設・設備の維持管理	1. 施設管理と営繕 総合ビル管理会社と契約しており、各種設備機器点検保守を計画的に実施している。警備会社と契約しており機械警備に加えて毎日夜間の施設の巡視巡回点検を行なっている。年間計画により清掃業者による館内外の本格清掃、植栽管理を行っている。 2. 日常管理 美化担当スタッフが毎朝開館前より館内外の清掃作業を行なっている。他の職員、スタッフはそれぞれ執務時間内に館内外の巡視点検、清掃を行なっている。 また各貸し室は利用終了時に利用者があと片付け、清掃を行なって返却してもらう仕組みをとっている。	施設、設備の維持管理面に努力が見られ,おおむね良好である。一方防水の経年劣化に起因する屋上からの1階器具庫等への雨漏りがある、ガラスを多用した建物の特徴から暑さ、寒さの影響が著しい、エントランスが敷地に対しフラットなので大雨時の雨水浸水も予想されるなど建物構造から発生する問題が指摘される。放置すると徐々に建物の機能や外観が失われていく。いずれも指定管理者としての通常対応ができる以上の問題であるので、市の対応が必要であると考えられる。

	指定管理者　記述（400字以内）	評価機関　記述（400字以内）
Ⅳ．緊急時対応	1．職員・スタッフは消防計画に基づき自衛消防隊を組織して年2回の避難消防訓練、救急救命講習を行い緊急時での対応を教育している。 2．防災マニュアルを区と協議の上で作成した防災マニュアルに基づき研修を実施している。 3．職員・スタッフ全員の緊急連絡網を作成している。 設備・施設保守関係先および区、指定管理者（本部）担当者等関係者の緊急連絡網を作成している。 4．24年度より市から「帰宅困難者一時滞在施設」に指定された。今後、市区との打合せが進んで行くと大災害発生時の対応策が別途に形成される。	防犯業務として、建物の裏で見えにくい場所に防犯カメラを設置する必要がある。建物にカメラを設置する場合、市の判断が必要かと思われるので、早急に市の判断が望まれる。 館長を責任者として役割分担を明確にし、緊急時の体制や連絡網を整備している。このために3系統の連絡網を備えている（館内：職員緊急連絡網、業者：設備関係緊急連絡表、行政：地元関係者緊急連絡表）。利用者の誘導、救出等を速やかに実施できるよう緊急時対応マニュアルを整備し、事故・災害・犯罪・急病等いざというときに的確な措置がとれるよう体制を作っている。
Ⅴ．組織運営及び体制	1．地区センター委員会を上部組織としており、毎年センター委員会を開催している。 事業計画の説明、事業報告を行い、同時に運営へのご意見、ご要望を伺っている。センター委員会のご理解とご協力、ご要望を受けて地区センターを運営している。センター委員（12名）は町内会役員、学校関係者などで構成される。 2．職員3名が毎月定期的に職員会議を行い、館の日常 的な管理運営計画を立てている。 3．スタッフ14名には毎日勤務交代時に引継・報告のミーティングと業務日報作成を義務付けて、円滑な意思疎通を図っている。また職員や本部担当者により年間4回 程度の業務研修会を行ない、業務知識や技術の向上につとめている。	・コスト削減のために、交代制で勤務に当っているが、職員用「業務日報兼閉館確認表」、スタッフ用「日誌」、「引継簿」などを運用して、コミュニケーションの齟齬が生じないように努力している。 ・非正規雇用のスタッフから正規職員への登用の門戸を開いていることは、職員の皆さんのモチベーションを高め、従業員満足をもたらす結果、利用者の顧客満足を実現し、それが事業の継続に繋がる良好な循環をもたらすものとして評価できる。
Ⅵ．その他		

Ⅰ．地域及び地域住民との連携

（１）地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。（400字以内）＞	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
1．市沢地区連合町内会には非会員として主要な依頼事項がある時には定例会へ出席させていただき、広報PRと地域との情報交換に努めている。 2．地区センターだよりや各種広報物は周辺の7町内会・10自治会を通じて各戸への回覧や掲示板への掲出をなっている。 3．広報よこはまなど県市の広報物を筆頭に多数の行政広報物を専用コーナーで配布している。地域の団体、サークルなどの案内、PR物には専用掲示板を設けている。 4．旭区総務部地域振興課の施設担当係とは常に、報告・連絡相談を行ない運営にしている。旭区全体へ の情報発信の必要のある場合、旭区市民活動支援センター「みなくる」や諸施設にも広報物の掲示を依頼している。	市沢地区センターだより(隔月発行誌)、町内会・自治会等参加記録 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 公共交通手段がバスのみという不便な立地条件を克服するため、地区の連合会長や自治会、警察と積極的に連絡相談しながら、センターを運営している。また、この連絡・相談の機会をスタッフ採用の場として活用している。なお、旭区のみならず隣接する保土ヶ谷区との情報交換も視野に入れ、利用者の増加を図っていいる。

（２）地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 開催している	☑ 開催している
☐ 開催していない	☐ 開催していない

評価機関　記述

＜開催していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

当地区センターの立地が、旭区と保土ヶ谷区の区境に在るために、委員会のメンバーにお隣の保土ヶ谷区内の小・中学校長も参加戴いていることについては、より多様な主体との連携を深めようとする姿勢として肯定的に評価できる。

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 課題を抽出している	☑ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
・「地区センター委員会議事録（H24.5.26）」を検証した。

＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☐ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☑ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 問題解決・課題解決進捗表を検証した。 ＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ 一部対応策を実施していないと自己評価しているが、非行・犯罪予防の観点から防犯カメラの増設と機能アップと、センター入口の看板設置が最優先課題と把握されている。ただし、いずれもセンターの予算規模を超えるので、行政の支援が必要と考えられるが、既に申請など具体的な働きかけを実施中であることを踏まえて、対応策は適切に実施されていると判断できる。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（３）地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関　記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 繁華地域からはずれており、センターのすぐ裏が閑静な公園という特性を持つ市沢地区センターの防犯活動にとって、防犯カメラの増設は有効な防犯手段と考えられる。これを実現するために、どのような手を打つべきか地元、警察、区などの利害関係者との協働の下、地域全体でこの課題を解決するための計画を立てることが望まれる。

Ⅱ．利用者サービスの向上

（１）利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 開催している	☑ 開催している
□ 開催していない	□ 開催していない

評価機関　記述
＜開催していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 定期的な「利用者会議」のみならず、過去においては逆のパターンの「未利用者会議」も開催して、なぜ地区センターが利用されないのかという理由を積極的に把握する工夫をしていることは肯定的に評価できる。

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 課題を抽出している	☑ 課題を抽出している
□ 課題を抽出していない	□ 課題を抽出していない
□ 特に課題がない	□ 特に課題がない
□ 非該当	□ 非該当

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ・平成23年度市沢地区センターまつり反省会および利用者会議議事録
＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ・平成23年度市沢地区センターまつり反省会および利用者会議議事録 ＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（２）利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。
アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック	
☑ 年1回以上実施している	☑ 年1回以上実施している	→ ☑ アンケート → ☐ その他
☐ 実施していない	☐ 実施していない	

評価機関　記述
＜実施内容（時期、規模等）を記述して下さい。（100字以内）＞ 平成24年2月～3月にかけて利用者および代表者と合わせて市のアンケート様式を用いて約120人から調査票を回収している。 ＜実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 経年傾向を分析している

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 課題を抽出している	☑ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
アンケート項目の集計資料およびヒアリング
＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

課題については、本部と現場が共有する体制を構築している。

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で実施していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
現場巡回による確認
＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

娯楽コーナーを高年者と児童が混在使用していたが、利用アンケートに騒がしいという声があがっていたので、高年層は2階、児童は1階と利用を分離した。ただ、夏の日の2階の猛暑は建物の構造上避けられず、利用率の低下原因となるので空調対策が必要となっている。

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 公表している	☑ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 非該当	☐ 非該当

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
現場巡回により、「利用者アンケート調査結果」の掲示・公表を確認
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（３）意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 情報提供している	☑ 情報提供している
☐ 情報提供しているが、一部不備がある	☐ 情報提供しているが、一部不備がある
☐ 情報提供していない	☐ 情報提供していない

評価機関　記述

＜一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 設置している	☑ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない

評価機関　記述
＜設置内容を記述して下さい。（100字以内）＞ 1階受付付近に、「ご意見箱」が設置されていることを目視により確認した。また、ホームページでも苦情・意見を受け付けて対応処理していることをWeb上で確認した。
＜設置していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 仕組みがある	☑ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 仕組みがない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ・「苦情対応状況報告」を検証した。
＜仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 周知している	☑ 周知している
☐ 周知していない	☐ 周知していない

評価機関　記述

＜周知方法を記述して下さい。（100字以内）＞

苦情対応の状況・結果情報の館内への掲示とHPでの情報開示を実施している。

＜周知していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 記録している	☑ 記録している
☐ 記録していない	☐ 記録していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない

評価機関　記述

＜記録していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 対応策を実施している	☑ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 1回/週開催している職員会議で、苦情・要望事項の情報共有化と対応策の検討をしている。
＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 苦情の内容が、予算や設備の関係、または地区センター単独では解決できない場合は、本部と緊密な連絡を取っている。

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 公表している	☑ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 館内への回答の掲示を目視にて確認した。
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（4）公正かつ公平な施設利用

①施設案内（施設内容、施設の利用方法等）に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者　記述	評価機関　記述
<施設案内（施設内容、施設の利用方法等）に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。（400字以内）> 1. センターの利用方法について詳細に記述した利用案内2種類を作成して、来館者が自由に手に取ることが出来るように館内で配布している。 2. ホームページ上で利用方法について詳しく紹介している。またホームページでは各部屋の前日までの予約状況が閲覧出来るので、利用申し込みの参考となる。 3. センターだよりでも必要に応じて利用方法を情報発信を行なっている。自主事業や行事については広報よこはま（旭区版）に 告知を掲載して幅広く応募者を募っている。	<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 「市沢地区センター利用のご案内」を検証した。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> センターまでの案内図が分かりにくい。センターへの誘導を有効にするために実際の地図を付ける、携帯電話でアクセスできるようにコードを付ける工夫が必要と考えられる <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> 市のホームページとは別に、市沢地区センターのWebサイトを開設している。このサイトを通して意見を送信すると、有隣堂の本部でも、地区センターでも見ることができるようになっているので、全社的な利用者対応が取りやすい。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 備えている	☑ 備えている
☐ 備えていない	☐ 備えていない

評価機関　記述
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 閲覧できる	☑ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない

評価機関　記述
＜閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 行っている	☑ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ヒアリングと抽選ツールにて検証した。
＜行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 体育室利用抽選時にアンフェアーな申込みを行う団体があるので、利用者の公平が確保されるよう利用要綱の改訂検討中である

⑤人権擁護に関する研修等を、年１回以上、職員に対して実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 「コミュニティスタッフ業務マニュアル（第3版）」、「職員・スタッフ研修報告・計画書」を検証した。
＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（5）自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 年齢や性別が網羅できている	☑ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 担当者へのヒアリングおよび実施資料を用いて検証した。 ＜年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 定番のカラオケ大会、卓球大会などの他、「中高年対象の旧東海道を歩く」、木工教室、日蝕現象に合わせたプラネタリウム観賞会など多くの世代を対象にしたタイムリーな自主事業を催し、サークル化された事業も多い。地震講座の参加人員は低調であったが、テーマの社会的重要性から、今後も一層の工夫を凝らして開催を重ねる意向であることが確認された。一方、マンネリ化している事業もあり、見直し中である。

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない

評価機関　記述
＜実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 自主事業は30回(27コマ)行われ、内容も多岐にわたる。

（6）図書の貸出し、購入及び管理

①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 利用者から希望をとっている	☑ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）	☐ 評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 担当者へのヒアリングおよび選定委員会資料により検証した。 ＜利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 指定管理者の本部は書籍卸小売業であるので、専門業者の技術・経験を生かし、多くのデータや資料に基づいて普遍性に配慮して慎重かつ高レベルの選書を行っていることは、経営母体の専門性の強みを活かした特長であると肯定的に評価できる。また、地域性を考慮したり、「年間ベスト・リーディング」を掲示していることも、利用者への情報提供として適切な活動と評価できる。

（7）広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。（400字以内）＞ 1．地区センターだよりを隔月で刊行して町内会、自治会の回覧板 で各世帯へ配布している。館内での掲示、ホームページへの掲載も同時に行なっている。 2．自主事業は専用の掲示板を設けている。また必要に応じて町内会の掲示板や近隣の施設、学校などにチラシの掲示や配布を依頼している。 3．自主事業は広報よこはま（旭区版）に紹介を毎月掲載している。地域のケーブルTVを通じたパブリシティも活用している。 4．ホームページを開設しており各種の情報提供をWEB上で行なっている。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 現場確認およびホームページで確認した。 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 利用者へのサービスエリアの拡大を図るために、隣接する保土ヶ谷区内の施設管理者と情報誌の相互交換・掲示を試行していることは、前向きな協働と評価できる。

（8）職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。（400字以内）＞ 1. 職員・スタッフへの定期研修会（年3～4回）により接遇の教育を実施している。日常管理では毎日の朝礼と1日2回の交代時の引継ぎで必要な注意や指示をこまめに発している。 2. 身だしなみはユニフォーム、名札を着用。髪や化粧などは従業員の平均年齢も高いため常識の範囲内に統制出来ている。 3. 接客応対は慇懃無礼にならぬよう心がけ、フレンドリーな言葉遣いを用いている。「こんにちは」、「いってらっしゃいませ」、「ごゆっくりどうぞ」、「おつかれさまでした」、子どもたちへは「君たち・僕たち」「さようなら」など。 4. 電話応対では受話器を取ったら「市沢地区センター　○○でございます」と必ず名乗る。復唱確認を励行。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・コミュニティスタッフ業務マニュアルと接遇マニュアルがあり、個々のスタッフが、自身用に抜粋した手順書を用意して、必要に応じて参照していることが確認された。

（9）利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績（施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳）及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜利用者サービス（部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等）について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞（400字以内）＞ 1. 施設利用に関する月次実績は毎月分析して月次報告書としている。団体利用者数、利用料金収入、部屋別稼動率を重点管理項目として四半期単位で評価して、問題のある場合は対策立案、実施につなげる。 2. 利用者のご意見・ご要望の収集はセンター委員会、利用者会議、利用者アンケート、自主事業参加者アンケート、部屋の利用報告、ご意見箱などを通じて収集している。 3. カウンターや電話などを通じての直接の声も収集する。 4. 対策は難易度の高いもの、即応性のあるものなどで対応が様々だが、職員の協議によりそのつど問題解決を図り一部は公開で回答する。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 現在結果を公表しているアンケート形式ではただ結果を示すだけで、分析→課題の抽出→対策のストーリーが立てにくいのではないか。事業体のノウハウを生かして、独自のアンケートフォームを創出し、ニーズと課題を適切に把握することが望まれる。また、アンケートで強みも採取し、市沢地区センター利用上の独自性を把握する戦略が望まれる。さらに、サイレントマジョリティの声も捉える工夫が望まれる。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 当センターの周辺には、コンビニエンスストアーも遠く、それらしい飲食店が皆無の状況。その中でパン等の委託販売計画が軌道に乗っており、利用者の利便性を高める創意・工夫として歓迎すべき事業であり、市沢地区センターの特色を打ち出すための良い方策と判断する。

（１０）利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関　記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

当センターの周辺には飲食できる施設が皆無の状況であることを踏まえて、地元の授産施設の協力を得てパン類の提供に着手していることを、利用者の利便性を高めるとともに、障がい者福祉活動を支援する取組として肯定的に評価する。

＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞

Ⅲ．施設・設備の維持管理

（１）協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等（示されていない場合は仕様書・事業計画書等）に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
□ 協定書等のとおり管理していない	□ 協定書等のとおり管理していない

評価機関　記述
＜協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 建物の立地が市沢の名称のとおり低地にあり、建物の東側を小川が流れている上に入口が敷地とフラットなので、浸水の危険性がある。災害に備えて水止めの土嚢を倉庫に保管して水害に備えており、協定書の管理水準を超えている。なお、扉に止水板を取り付ければより完璧な防止策になるものと考えられる。また、設備管理に関して空調機本体が設計図通り取り付けられているかの調査について設備設計図を即時示すことができた。

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等（示されていない場合は仕様書・事業計画書等）に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃（床掃除及び窓清掃）を実施しているかどうか記録を確認する。
日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する（チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する）。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
□ 協定書等のとおり実施していない	□ 協定書等のとおり実施していない

評価機関　記述
＜協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 契約業者による日常・定期清掃と美化担当スタッフによる清掃業務で、館内の清潔度が維持されている。また、蔵書についても1年に一度書籍の全品点検の際清掃を行っている。

（２） 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター（市所有）の備品台帳があるか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ ある	☑ ある
☐ ない	☐ ない

評価機関　記述
＜（備品台帳が）ない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②地区センター（市所有）の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品（高額備品を優先する）を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 揃っている	☑ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 揃っていない

評価機関　記述
＜揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 安全性に関わる損傷等がない	☑ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある

評価機関　記述
＜安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（３）施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない

評価機関　記述
＜適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ゴミは利用者が持ち帰るのでは発生量が少ない。ゴミの保管場所は館内であるが、汚臭、汚染は感じられない。

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に分別している	☑ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 適切に分別していない

評価機関　記述
＜適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（４） 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。（400字以内）＞ 1．日常清掃、美化業務の徹底 (1)美化担当スタッフによる館内外清掃（毎日実施、AM8:00～AM11：00） (2)スタッフによる館内清掃（開館前・閉館前に毎日実施） (3)利用者による終了時の美化作業とスタッフによる点検（毎日・毎回） (4)職員・スタッフによる屋外点検と美化（毎日定時） 2．定期的点検による備品等の維持管理 (1)月末点検の実施（全部屋） (2)年末大掃除 (3)蔵書点検 3．清掃業者による定期清掃、設備保守（年間計画にて実施）	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 現場確認、ヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ センターの東側に桜の木が植えられ、裏は公園に繋がるロケーションから、害虫駆除には大変努力されている。 小川、木立、林はこどもの楽園にもつながるので、大変だが管理の万全をお願いしたい。

（５） 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関　記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 以下は、いずれも、横浜市が迅速に判断し対応すべき問題と思われる。 ・雨漏りがひどい。・事務所、プレイルームでエアコンが入らない。吹き出し口はあるが、風が出てこない。 ・放火事件があったが、建物の裏で見えにくい場所に防犯カメラを設置する必要がある。 ・調理台を1台しか使わない場合も、全調理台を借りなければならないため、利用率が上がらない。

Ⅳ．緊急時対応

（１）緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成している	☑ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない

評価機関　記述
＜作成していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞
3系統の緊急時連絡網を備えている（館内：職員緊急連絡網、業者：設備関係緊急連絡票、行政：地元関係者緊急連絡表）。また、避難経路図も用意されている。

（２）防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等（示されていない場合は仕様書・事業計画書等）に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応（①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録）ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☑ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設

評価機関　記述
＜警備の内容についてチェック又は記述して下さい。＞
☑ 機械警備　　☐ その他（深夜の館内外巡回警備（毎日）　）
＜協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞
敷地内での放火やいたずらを防ぐため、証拠となる記録が残せる防犯カメラの増設要望を市に申し入れている。建物にカメラを設置する場合、市の判断が必要が考えられるので、当エリアの実状を考慮した適切かつ早急な市側の判断が求められる。

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
現場確認により検証（鍵束の落下・紛失を防ぎための工夫が認められた）。

＜適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

マスターキーは警備上外部業者にも渡しているが、記録を取り、的確に管理している。また、マスターキーとセキュリティ・カードとの組み合わせで、一層のセキュリティ度を高めている。

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 定期的に行っている	☑ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 定期的に行っていない

評価機関　記述

＜定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

美化担当スタッフが清掃業務と見回り業務を兼務し、1日5回の見回りを行っていることを「勤務日報兼最終（閉館）確認書」にて検証した。

（３） 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ チェックしている	☑ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 一部チェックに不備がある
☐ チェックしていない	☐ チェックしていない

評価機関　記述

＜一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

・当地区センターの開館時間帯（9:00-21:00）を通して、少なくとも1名は救命士の有資格者が配置されるように改善する余地がある。　・高温になる電気炉（七宝焼き作業等用装置）があるので、取扱説明書や使用時の注意事項などを明確に表示することが、事故予防の見地から望まれる。

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

普通救命士1名（普通救命講習修了者＝副館長）、AED研修従業員15名全員が受講済み。救急車を呼ぶ際の確認事項を事務室内に掲示している。

②事故防止策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述

＜研修の内容（テーマ及びその対象者）を記述して下さい。（100字以内）＞

利用時の機器や機材の誤った操作による利用者、スタッフの事故防止のために、機器や機材の点検と操作講習を研修時に実施している。

＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（４）事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。
　なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述

<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。>

☑ 設置している　　☐ 設置していない

<研修の内容（テーマ及びその対象者）を記述して下さい。（100字以内）>

防災訓練・避難訓練・AEDおよび救急救命研修（全員が対象）

<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され（もしくは各職員に配布され）、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 体制を確保している	☑ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない

評価機関　記述

<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）>

事務所内に掲示されていることを確認

<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>

館長を責任者として各要員の役割分担を業者、スタッフ間、地元関係者の3パターンに分類して、きめ細かい緊急時対応体制と連絡網を整備している。また、利用者の誘導、救出等を速やかに実施できるよう「緊急時対応マニュアル」を整備し、事故・災害・犯罪・急病等いざというときに的確な措置がとれる体制を整えている。

（５）防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成している	☐ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
☐ 評価対象外施設	☑ 評価対象外施設

評価機関　記述
＜作成していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ・当地区センターが、旭区の防災拠点となる旨の申出はあるが、評価時点において正式な協定の締結は完了していないため、今回は評価対象外施設と判断した。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない

評価機関　記述
＜実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（６）緊急時対応全般（その他）

評価機関　記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・消防訓練や避難訓練を実施する際や実際の事故・事件の発生事例があった場合には、可能な限り実施状況を写真にて管理したり、救急用具に欠品・不足がないかどうかも、併せて確認することが推奨される。

Ⅴ．組織運営及び体制

（１）業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等の職員体制をとっている	☑ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない

評価機関　記述

＜協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

コスト削減のために交代制で勤務に当っているが、職員用「業務日報兼閉館確認表」、スタッフ用「日誌」、「引継簿」などを運用して、コミュニケーションの齟齬が生じないような努力をしている。

②協定書等のとおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。
※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 協定書等のとおり開館している	☑ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない

評価機関　記述

＜協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 公表している	☑ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない

評価機関　記述

＜公表方法を記述して下さい。（100字以内）＞

館内閲覧用ファイルを常置している。区ホームページで公開している。指定管理者のホームページでの公開については区と協議している。

＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（２）職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）

※各業務の必要性に応じた研修計画（施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等）を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、ⅰ)研修対象者（職種・経験年数等）、ⅱ）実施目的、ⅲ）実施時期、ⅳ）研修内容。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成しており不備がない	☑ 作成しており不備がない
☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
☐ 作成していない	☐ 作成していない

評価機関　記述

＜不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

「職員スタッフ研修教育計画書」を館長が作成し、本社が承認するという、現場主義が徹底している。

②職員に研修を行っているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☐ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述

＜研修の内容（テーマ及びその対象者）を記述して下さい。（100字以内）＞

自主研修記録により、職員の層別に研修が行われていることを検証

＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

研修の欠席者のフォロオーアップをきちんと実行している

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

※研修費用の支援（一部・全額負担等）、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）＞ 1. 職員、スタッフの合同研修として年間3～4回に分けて施設点 　検日（休館日）を利用して業務研修会を開催している。 2. 研修日は参加者全員を出勤扱いとして給与を支払っている。 3. 本部などにおいて合同研修を受講する場合には、給与および 　交通費を支給している。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 担当者へのヒアリングにて確認した。 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 同業他社の地区センターを視察するなど、様々な工夫がなされている。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 情報共有している	☑ 情報共有している
☐ 情報共有していない	☐ 情報共有していない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 研修報告書により検証した。 ＜情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する（新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない）。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成し、活用している	☑ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 作成していない

評価機関　記述
＜活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 対応の理念を印刷した「エシックスカード」を全従業員が常時携帯している。

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。（400字以内）＞ 1. 館長会への出席を通じた情報共有、コミュニケーションづくりの 　促進 (1)旭区合同館長会（隔月開催） (2)有隣堂館長会（四半期ごと） (3)副館長会（有隣堂） 　①自主事業担当(四半期ごと) 　②経理庶務担当（毎月） 3. 本部主催合同研修会　年1回 4. 市区主催の各種研修　不定期 5. 定例職員会議　館長、副館長で週1回 6. 職員・スタッフ業務研修会　四半期ごと 7. 日常業務では引継ぎ簿、業務日報、回覧板、巡回報告 　など帳票を通じた情報共有を実施。	＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ヒアリングにより会議報告書、館長会報告書の回欄を確認した。 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 研修の内容が、経営の運営研修に偏っている。従業員が地区センターに在職中は充分能力を発揮でき、退職後も他の職場で雇用可能が期待できるエンプロイアビリティ能力をディベロップするための啓発研修が望まれる。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 職員のモチベーション向上のため、スタッフから職員への登用の仕組みも整備している。

（３） 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 整備している	☑ 整備している
☐ 整備していない	☐ 整備していない

評価機関　記述

＜整備していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

当地区センター運営母体は、「プライバシー・マーク認証」を取得しており、当センターもその情報管理システムに則り、「個人情報保護対策心得帳」や「個人情報保護振り返り確認シート」等を全職員間で運用していることを肯定的に評価する。

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する（複数の職員に質問する）。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 明確化している	☑ 明確化している
☐ 明確化していない	☐ 明確化していない

評価機関　記述

＜明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年１回以上実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない

評価機関　記述

＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

マニュアルとして「個人情報保護心得帖」を作成し、入社時研修時に教育ビデオを受講している。その後年1回のペースで、心得帳に基づき理解度テストを実施したうえで、理解不足の要員には再テストを行う方法を取っている。

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員から取っている	☑ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 取っていない

評価機関　記述

＜一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

従業員の退職後も誓約書を保管している。

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に収集している	☑ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない

評価機関　記述

＜適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に使用している	☑ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない

評価機関　記述

＜適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

本社の定期的な情報管理内部監査を受けており、改善指摘事項が提起されたうえで、是正処置等が実施され有効かつ具体的な　改善がされている。

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切な措置を講じている	☑ 適切な措置を講じている
☐ 一部適切な措置を講じていない	☐ 一部適切な措置を講じていない
☐ 適切な措置を講じていない	☐ 適切な措置を講じていない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ ヒアリングと現場確認により、手順と施錠保管場所を確認した。 ＜一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・利用者名名簿は使用後直ちに廃棄する手順を順守している。また、コンピュータへのアクセスは、パスワードで管理され、文書は鍵つき保管庫にて保管している。

（４）経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に作成している	☑ 適切に作成している
☐ 一部適切ではない書類がある	☐ 一部適切ではない書類がある
☐ 適切に作成していない	☐ 適切に作成していない

評価機関　記述
＜一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 日々の入出金記録は月ごとに集計月報の形で本部へ報告がされている。また、証憑は5年以上保管を義務づけている。

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 役割分担を明確にしている	☑ 役割分担を明確にしている
□ その他けん制機能を設けている	□ その他けん制機能を設けている（具体的に:　　　　　　　）
□ 仕組みを設けていない	□ 仕組みを設けていない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞

ヒアリング

＜仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

起票担当者と出納担当者を分けることで、相互牽制を確保している。

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 明確に区分している	☑ 明確に区分している
□ 明確に区分していない	□ 明確に区分していない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞

「横浜市地区センター経理規定」(H20.4.1)を確認した。

＜明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から 3 項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 存在する	☑ 存在する
□ 存在しない	□ 存在しない

評価機関　記述

＜存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 担当者ヒアリングにより確認した。 ＜適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 通帳及び印鑑は指定管理者の本社経理部にて保管している。

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 目的に沿って支出している	☑ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設

評価機関　記述
＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞ 資料により確認した。 ＜目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ニーズ対応費に残額が出た場合には、利用者向けの図書購入に充てている点は評価できる。

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者　記述	評価機関　記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。（400字以内）> 1. センターにて直接管理が可能な費目について、館長の判断と指示で取り組みを行なっている。主な管理項目は光熱費および人件費である。 2. 人件費は毎月詳細な個人別勤務ローテーションを作成して人員管理をしている。団体抽選日やイベントなどの指定勤務日以外の勤務は役割別・個人別に勤務表を作成して、密な時間管理を行なっている。 3. 光熱費は前年度からの節電意識を継続しており、時間帯や天候、利用者の有無などに応じた照明のきめ細かい点灯管理、冷暖房の温度管理などを毎日行なっている。 4. 他の経費ではコピー代の節約のため、一定枚数以上は印刷機利用への切替、PCのプリンターは裏紙の利用促進などを行なっている。	<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 「サービス向上及び経費節減努力事項報告」で確認した。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> 電力をきめ細かく処理し、前年同期比30％省エネルギ―することができた。

（５）組織運営及び体制全般（その他）

評価機関　記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）>

Ⅵ. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)＞ 1. 24年度より横浜市から「帰宅困難者一時滞在施設」に指定されて、大災害発生時に徒歩帰宅者への支援を行なうこととなった。支援物資の備蓄などを進めている。 2. 横浜市旭消防署の主催で、23年7月～9月にかけて毎週1回、ロビーにおいて救急救命講習会を近隣住民、来館者を対象に定期開催した。 3.「横浜市みどりアップ計画」予算を頂き、敷地内にプランターを設置して季節の植栽として活用させていただいている。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 自主事業を通して、活動の種をまき、利用を促進することを軸にするのがよいと考えられる。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞
＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞ 地域の皆様との交流が地区センター運営の原動力と考えている。交通の便が良くない等、立地条件からも更に地域での認知度を広めて行くことが最重要課題ととらえ、定期的な大規模かつ年代層別に企画したイベントを積極的に開催している。日頃、多くのサークルに利用していただいている卓球とカラオケ、囲碁はそれぞれ年1回の本格的な大会を開催して、参加者のご家族やお知り合いなども観客として地区センターに来館していただいており、地区センターの周知と同時に地域交流の場となっている。毎年5月5日のこどもの日には「こどもカーニバル」を開催し、普段利用していない子ども達も「地区センターで何か楽しいイベントをやっている」と思ってきてもらえるよう毎年企画に注力している。大きなイベントを定期的に実施することは費用・人力ともに厳しいが、より多くの方にご来館いただき、満足していただくために職員、スタッフ全体の総力を上げて取組んでいる。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 年代層別の自主事業を行う一方、世代間の心の触れ合いがつながりに発展するイベントもあげられる。たとえば高齢者が小学生に将棋を教える、家族料理教室で家族内及び家族間の交流を図るなど。高齢者の生きがいにもつながり、小学生には市沢の日々が忘れられない故郷となることが期待できる。また、今年から65歳以上の団塊世代が増加するが、その方たちの利用につながる自主事業も考えたい。

◆参考:評価に必要な資料･評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等（必要に応じて公募要項）

評価項目		必要書類	根拠
Ⅰ．地域及び地域住民との連携			
	（１）地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組（地域住民の主体的な活動の支援）に関する項目
	（２）地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置（地区センター委員会等）の項目
	（３）地域及び地域住民との連携全般（その他）	–	–
Ⅱ．利用者サービスの向上			
	（１）利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
	（２）利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組（地域や利用者ニーズ把握）の項目
	（３）意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
	（４）公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項
	（５）自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
	（６）図書の貸出し、購入及び管理	–	特記仕様書における図書コーナーの項目
	（７）広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のＰＲの項目
	（８）職員の接遇	–	–
	（９）利用者サービスに関する分析・対応	–	–
	（１０）利用者サービスの向上全般（その他）	–	–
Ⅲ．施設・設備の維持管理			
	（１）協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
	（２）備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
	（３）施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
	（４）利用者視点での維持管理	–	–
	（５）施設・設備の維持管理全般（その他）	–	–
Ⅳ．緊急時対応			
	（１）緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
	（２）防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
	（３）事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
	（４）事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
	（５）防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
	（６）緊急時対応全般（その他）	–	–
Ⅴ．組織運営及び体制			
	（１）業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
	（２）職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
	（３）個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
	（４）経理業務	事業計画書、収支決算書等	–
	（５）組織運営及び体制全般（その他）	–	–
Ⅵ．その他			

地区センター

評価シートチェック項目一覧

大項目	中項目	評価項目	指定管理者　チェック		評価機関　チェック			
Ⅰ．地域及び地域住民との連携	（2）地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？		対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
			レ	一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		不備の数		1		0		
Ⅱ．利用者サービスの向上	（1）利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している		開催している		
			レ	開催していない		開催していない		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
	（2）利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している		アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	（3）意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		

地区センター

評価シートチェック項目一覧

大項目	中項目	評価項目		指定管理者　チェック		評価機関　チェック
Ⅱ．利用者サービスの向上	（4）公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている
				備えていない		備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ	閲覧できる	レ	閲覧できる
				閲覧できない		閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ	行っている	レ	行っている
				行っていない		行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	（5）自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ	年齢や性別が網羅できている	レ	年齢や性別が網羅できている
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
	（6）図書の貸出し、購入及び管理	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ	利用者から希望をとっている	レ	利用者から希望をとっている
				利用者から希望をとっていない		利用者から希望をとっていない
				評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）		評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）
		不備の数		1		0
Ⅲ．施設・設備の維持管理	（1）協定書等に基づく業務の遂行	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
	（2）備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター（市所有）の備品台帳があるか？	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		②地区センター（市所有）の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ	揃っている	レ	揃っている
				揃っていない		揃っていない
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	（3）施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している
				適切に分別していない		適切に分別していない
		不備の数		0		0
Ⅳ．緊急時対応	（1）緊急時対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	（2）防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている
				定期的に行っていない		定期的に行っていない
	（3）事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない

地区センター

評価シートチェック項目一覧

大項目	中項目	評価項目	指定管理者　チェック		評価機関　チェック	
Ⅳ．緊急時対応	（4）事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している
				体制を確保していない		体制を確保していない
	（5）防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ	作成している		作成している
				作成していない		作成していない
				評価対象外施設	レ	評価対象外施設
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
		不備の数		0		0
Ⅴ．組織運営及び体制	（1）業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ	協定書等の職員体制をとっている	レ	協定書等の職員体制をとっている
				協定書等の職員体制をとっていない		協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ	協定書等のとおり開館している	レ	協定書等のとおり開館している
				協定書等のとおり開館していない		協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
	（2）職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		作成していない
		②職員に研修を行っているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）		全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ	情報共有している	レ	情報共有している
				情報共有していない		情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ	作成し、活用している	レ	作成し、活用している
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない
				作成していない		作成していない
	（3）個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ	整備している	レ	整備している
				整備していない		整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ	明確化している	レ	明確化している
				明確化していない		明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員から取っている	レ	全ての職員から取っている
				一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない
				取っていない		取っていない
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ	適切に収集している	レ	適切に収集している
				適切に収集していない		適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ	適切に使用している	レ	適切に使用している
				適切に使用していない		適切に使用していない
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ	適切な措置を講じている	レ	適切な措置を講じている
				一部適切な措置を講じていない		一部適切な措置を講じていない
				適切な措置を講じていない		適切な措置を講じていない
	（4）経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ	適切に作成している	レ	適切に作成している
				一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある
				適切に作成していない		適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ	役割分担を明確にしている	レ	役割分担を明確にしている
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている
				仕組みを設けていない		仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ	明確に区分している	レ	明確に区分している
				明確に区分していない		明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ	存在する	レ	存在する
				存在しない		存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ	目的に沿って支出している	レ	目的に沿って支出している
				目的に沿わない支出がある		目的に沿わない支出がある
				評価対象外施設		評価対象外施設
		不備の数		0		0
		不備の合計		2		0